

Paris, le 7 août 2008

## Free étend son Assistance Technique de Proximité à l'échelle nationale

*Désormais l'intervention d'un technicien à domicile est possible sans surcoût dans plus de 70 villes*

Au cours de ces dernières années, le groupe Iliad s'est largement investi dans le renforcement de la qualité de son service d'assistance aux abonnés, qui figure aujourd'hui parmi les meilleurs du marché, comme le confirme une série d'études indépendantes parues ces derniers mois.<sup>1</sup>

Dans le prolongement de cette politique qualité, Free a mis en place un **service inédit** : depuis le mois d'octobre 2007, les abonnés ont accès à une Assistance Technique de Proximité reposant sur une équipe de techniciens itinérants. Organisé autour d'un système de numéros dédiés à chaque département, ce service a une particularité originale : si un dysfonctionnement du service Free d'un abonné n'a pu être résolu rapidement par téléphone, un rendez-vous est immédiatement pris avec un technicien **qui intervient gratuitement chez le Freenaute sous 2 heures ouvrées**.

Free vient d'étendre ce service à 22 nouvelles villes, pour couvrir désormais plus de **70 villes sur toute la France**.

L'Assistance Technique de Proximité est joignable du lundi au vendredi de 8 heures à 22 h 15 au 0811 92 30 XX<sup>2</sup> (remplacer XX par le numéro de département).

PJ : liste des villes couvertes par l'Assistance Technique de Proximité.

*Free est une filiale d'Iliad. Le Groupe Iliad est un acteur majeur sur le marché français de l'accès à Internet et des télécommunications avec Free (3 134 000 abonnés ADSL au 30/06/2008), Onetel et Iliad Télécom (opérateurs de téléphonie fixe) ainsi que IFW (Wimax). Le Groupe Iliad est coté sur l'Eurolist d'Euronext Paris sous le symbole ILD.*

1

- Dans la dernière édition du baromètre annuel *TechCity Mystery Contact Challenge* (TMCC) mesurant les performances des call centers, **Free est classé n°2 du panel des FAI, avec un taux de performance de 71 % pour une moyenne de 64 % sur le panel**. Sur le média Web, l'assistance de Free se place en tête du classement avec un taux d'efficacité de 94 % pour une moyenne du panel FAI de 76 %. Etude réalisée entre le 1<sup>er</sup> juin et le 6 juillet 2007 sur plus de 126 entreprises leaders de leurs secteurs **d'activité respectifs, à travers 12 panels de produits/services et via 3 médias de référence : le téléphone, l'e-mail et le Web**.
- L'édition 2008 des audits *Challenge Qualité* réalisés auprès des services clients de 200 sociétés concernant le traitement des réclamations place **Free en tête du palmarès des FAI**. Etude réalisée en février 2008 à travers deux audits par téléphone et deux audits par e-mail, publiée dans le magazine *L'Entreprise* du mois d'avril 2008.
- Dans l'enquête de satisfaction sur les fournisseurs d'accès Internet haut débit publiée en janvier 2008 par *J.D. Power Associates*, Free recueille **le meilleur indice de satisfaction client**. L'offre de Free a notamment été primée sur les critères prééminents suivants : performance et fiabilité, image et coût des services. Enquête de satisfaction *J.D Power and Associates 2007 French Broadband Internet Service Provider Satisfaction Study*<sup>SM</sup> <http://www.jdpower.com/corporate/>.
- Dans l'enquête de satisfaction des Fournisseurs d'Accès Internet publiée récemment par le magazine *Que Choisir*, **Free ressort n°1 des FAI** avec un taux de satisfaction de 83 %. Enquête datée de mai 2008 reposant sur les avis de 13 000 lecteurs.

2

*Gratuité du temps d'attente à partir d'une Freebox, prestation facturée 0,34 € la minute après mise en relation avec un chargé de secteur.*

## Liste des villes couvertes par l'Assistance Technique de Proximité de Free

### En province :

- Nice (06)
- Troyes (10)
- Marseille (13)
- Dijon (21)
- Brest (29) **Nouveau**
- Nîmes (30000 - 30900 - 30998)
- Toulouse (31000 - 31100 - 31200 - 31300 - 31400 - 31500)
- Bordeaux (33)
- Montpellier (34000 - 34070 - 34080 - 34090)
- Rennes (35)
- Grenoble (38) **Nouveau**
- Tours (37000 - 37100 - 37200)
- Nantes (44000 - 44100 - 44200 - 44300)
- Orléans (45) **Nouveau**
- Angers (49)
- Nancy (54)
- Metz (57)
- Valenciennes (59) **Nouveau**
- Lille-Roubaix-Tourcoing (59)
- La Madeleine (59110)
- Wasquehal (59290)
- Mons-en-Barœul (59370)
- Marcq-en-Barœul (59700)
- Lens (62) **Nouveau**
- Clermont-Ferrand (63)
- Perpignan (66)
- Strasbourg (67)
- Colmar (38) **Nouveau**
- Mulhouse (68)
- Le Havre (76) **Nouveau**
- Toulon (83)

### En Ile-de-France :

- Paris (tous les arrondissements)

### Seine-et-Marne :

- Meaux (77100)

### Essonne :

- Evry (91000) **Nouveau**
- Massy (91300) **Nouveau**

### Hauts-de-seine :

- Nanterre (92000) **Nouveau**
- Boulogne (92100)
- Neuilly-sur-Seine (92200) **Nouveau**
- Clichy (92110)

- Montrouge (92120)
- Issy-les-Moulineaux (92130)
- Vanves (92170)
- Bagneux (92220) **Nouveau**
- Gennevilliers (92230) **Nouveau**
- Malakoff (92240)
- Levallois (92300)
- Asnières-sur-Seine (92600) **Nouveau**
- Châtillon (92320) **Nouveau**

### Seine-Saint-Denis :

- Bobigny (93000)
- Montreuil (93100)
- Noisy-le-Grand (93160)
- Bagnolet (93170)
- Saint-Denis (93200)
- Romainville (93230)
- Les Lilas (93260)
- Aubervilliers (93300)
- Le Pré-Saint-Gervais (93310)
- Saint-Ouen (93400)
- Pantin (93500)

### Val-de-Marne :

- Arcueil (94110) **Nouveau**
- Charenton-le-Pont (94220) **Nouveau**
- Cachan (94230) **Nouveau**
- Gentilly (94250)
- Le Kremlin-Bicêtre (94270) **Nouveau**
- Vincennes (94300)
- Saint-Mandé (94160)
- Ivry-sur-Seine (94200)
- Vitry-sur-Seine (94400)
- Créteil (94000)
- Saint-Maur (94100)
- Villejuif (94800) **Nouveau**

### Yvelines :

- Versailles (78000) **Nouveau**

### Val-d'Oise :

- Cergy-Pontoise (95000) **Nouveau**